

Carta dei servizi

Questa "Carta dei servizi" è stata redatta dalla direzione di Mountain Clinic, l'**ambulatorio di medicina di montagna di Eurac Research**, per presentare la struttura, il suo funzionamento e garantire la tutela del diritto alla salute.

L'intento è di consentire a ogni utente-cittadino o cittadina di esercitare un controllo sul funzionamento dell'ambulatorio e partecipare in modo attivo al processo per migliorare costantemente la qualità dei nostri servizi. La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale il nostro ambulatorio individua gli standard delle proprie prestazioni, dichiara i propri obiettivi e riconosce i diritti specifici di ogni utente.

- Chi siamo
- Mission
- Struttura
- Organizzazione
- Attività
- Informazioni e servizi generali
- Reclami e partecipazione

Chi siamo

L'ambulatorio Mountain Clinic è nato per migliorare la salute delle persone che frequentano la montagna, specialmente in alta quota. È stato ideato ed è gestito dal personale dell'Istituto per la medicina d'emergenza in montagna di Eurac Research: una equipe di medici e mediche, ricercatori e ricercatrici con solide competenze in ambito clinico, di ricerca e di disseminazione sui temi dell'esposizione all'alta quota e della medicina in ambiente montano.

L'attività di Mountain Clinic si svolge in sinergia e a supporto delle iniziative di prevenzione, diagnosi e terapia dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige.

Mission

La nostra missione è fornire prestazioni sanitarie legate alla medicina di montagna in modo appropriato e in tempo utile.

I principi ispiratori su cui si basa il funzionamento dell'ambulatorio sono: la libertà,

l'universalità, la partecipazione e l'attenzione alle esigenze personali di ogni utente.

I principi fondamentali e i fini istituzionali dell'ambulatorio pongono la persona che si rivolge alla nostra struttura per tutelare la propria salute al centro di un processo organizzativo che parte dall'accettazione fino al termine del trattamento medico-sanitario, avendo sempre come obiettivo primario quello di garantire un'assistenza di alto livello, instaurando un rapporto professionale e cortese. L'obiettivo dell'ambulatorio è pertanto l'attenzione a ogni utente, che si raggiunge formando adeguatamente chi opera nell'ambulatorio e riorganizzando periodicamente i processi e le procedure operative interne. L'ambulatorio di medicina di montagna assicura l'esecuzione delle prestazioni negli orari più confacenti all'utenza.

La professionalità di chi opera nell'ambulatorio, la qualità delle tecniche e dei servizi, i tempi di attesa ridotti, l'alto livello della tecnologia medica e il miglior comfort ambientale contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla direzione: innovazione dei servizi erogati, creazione di percorsi volti alla prevenzione ed efficienza. Inoltre, tutto il personale, con il coordinamento del direttore sanitario, garantisce il massimo della sicurezza nei trattamenti e nei percorsi medico-sanitari.

I nostri servizi sono ispirati al principio di egualianza. Non facciamo nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti genere, etnia, lingua, provenienza, religione e opinioni politiche. Garantiamo l'uniformità delle prestazioni e dei trattamenti sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

L'ambulatorio di medicina di montagna riconosce e accoglie i diritti di ogni utente al fine di tutelare il suo diritto alla salute come parte integrante dell'attività assistenziale.

Elementi prioritari di qualità

- garantire un accesso uniforme alle prestazioni sanitarie
- garantire la qualità tecnica delle prestazioni
- garantire la qualità organizzativa del funzionamento della struttura
- garantire la sicurezza di operatori, operatrici e utenti
- valorizzare la professionalità di operatori e operatrici
- garantire i diritti e la soddisfazione di ogni utente

Struttura

I locali di Mountain Clinic si trovano in via Ipazia 2, a Bolzano, Italia. Sono facilmente accessibili anche da persone con disabilità, estremamente funzionali, dotati di tutti i comfort e costruiti nel pieno rispetto della normativa vigente.

Organizzazione

Prima della visita, il personale qualificato è pronto a dare tutte le informazioni inerenti a

- prestazioni effettuate all'interno della struttura
- modalità di accesso alle prestazioni
- modalità di ritiro dei referti
- informative sulla privacy e sulle prestazioni sanitarie erogate
- percorsi di prevenzione
- costi delle prestazioni e modalità di pagamento

Lo stesso personale provvederà all'accettazione e alla registrazione dei dati personali nel software gestionale. Inoltre, presenterà il dépliant della struttura, la Carta dei servizi e i questionari di soddisfazione.

Orario di apertura

L'ambulatorio è aperto al pubblico il martedì dalle 9 alle 17.

Il personale amministrativo è reperibile dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.

E-mail: mountain.clinic@eurac.edu

Tel. +39 0471 055177

Risorse umane

L'ambulatorio di medicina di montagna ha stipulato con ogni professionista operante al suo interno un regolare contratto di collaborazione professionale o di tipo subordinato. È stato creato, per tutti i membri del personale, un fascicolo contenente la documentazione necessaria allo svolgimento dell'attività all'interno della struttura. Il fascicolo contiene i dati anagrafici e i titoli professionali di tutto il personale che opera in campo sanitario, le autocertificazioni della loro compatibilità, l'abilitazione alla professione, l'assicurazione, il contratto di collaborazione e la liberatoria per il trattamento dei dati personali.

Durante l'orario di lavoro tutte le figure professionali all'interno dell'ambulatorio sono

identificabili tramite un cartellino con il loro nome. Una bacheca con le loro fotografie aiuterà ulteriormente ogni utente nel riconoscimento del personale.

Attività

L'ambulatorio eroga le seguenti attività

- 1) visita specialistica, composta da anamnesi, esame obiettivo, eventuali prescrizioni terapeutiche, comportamentali, o di ulteriori esami
- 2) prova da sforzo cardiorespiratoria in ipossia
- 3) esami strumentali aggiuntivi (saturimetria, elettrocardiogramma, ecografie)

Informazioni e servizi generali

Modalità di accesso alle prestazioni

Alle prestazioni di Mountain Clinic si può accedere in regime privato o convenzionato con il sistema sanitario provinciale, e solo dopo aver firmato il consenso al trattamento dati.

In regime convenzionato è necessaria l'impegnativa del proprio medico o medica di base o di altro servizio appartenente al sistema sanitario e la prenotazione deve essere fatta tramite il centro unico di prenotazione, CUP (0471 100 100). In questo caso si paga il ticket.

In regime privato non è necessaria una impegnativa, è sufficiente prenotare contattando la segreteria di Mountain Clinic. Con la stessa modalità si può disdire la visita; non c'è addebito economico se lo si fa almeno 48 ore prima dell'appuntamento previsto.

Trattamento dei dati personali e sensibili

Al momento dell'accettazione il personale di segretaria si impegna a informare circa il trattamento dei dati personali secondo le linee guida e legge in materia di privacy (art.13 del Codice in materia di protezione dei dati personali -Reg. UE 2016/679-GDPR) e chiede il consenso di ogni utente. Non è possibile accedere alle prestazioni senza il consenso al trattamento dei dati. Allo stesso modo il personale di segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy. È sempre possibile, secondo le modalità stabilite, revocare il consenso al trattamento dei dati.

Consenso informato

Il personale medico è obbligato, come da normativa, a fornire tutte le informazioni dettagliate, chiare e comprensibili sia su eventuali malattie sia sulle indicazioni terapeutiche. Ogni utente deve essere messo in condizione di effettuare una scelta consapevole di assenso o dissenso al trattamento, ponendo la propria firma dove necessaria.

Ogni utente deve esprimere il proprio consenso anche per le specifiche prestazioni diagnostiche, sempre firmando dove richiesto. Anche in questo caso il personale informerà prima sulle modalità di esecuzione, eventuali rischi e probabilità di riuscita. In caso di minorenne il consenso informato deve essere sottoposto e firmato dai genitori o da chi ne ha la potestà.

Ritiro dei referti e documentazione sanitaria

I referti possono essere ritirati di persona presso la segreteria dell'ambulatorio o direttamente dal medico o medica specialista nell'orario di apertura al pubblico. Si può delegare un'altra persona che deve venire con una delega firmata e un documento d'identità valido.

Il referto si può spedire anche online, nel rispetto della privacy secondo la normativa vigente (art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali -Reg. UE 2016/679-GDPR).

Modalità di pagamento

La fattura viene inviata alla persona destinataria del servizio tramite il metodo concordato (posta o e-mail) dopo l'erogazione del servizio.

Divieti

All'interno dell'ambulatorio sono attivi i seguenti divieti:

- divieto di fumo (divieto anche per le sigarette elettroniche)
- divieto di introdurre animali anche di piccola taglia
- divieto di accesso alle zone riservate al personale

Reclami e partecipazione

Garantire tutti i diritti significa anche dare a ogni utente la possibilità di sporgere un reclamo in caso di disservizio, atto o comportamento che abbia ostacolato o reso impossibili le prestazioni.

Ogni utente può anche fornire suggerimenti e/o proposte che permettano il miglioramento o l'ampliamento dei servizi offerti. L'ambulatorio favorisce la partecipazione di ogni utente nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio offerto. I reclami possono essere presentati durante l'orario di apertura della struttura al personale amministrativo oppure possono essere inseriti nella cassetta postale accanto all'ambulatorio. Ogni utente può presentare un reclamo manoscritto o può compilare l'apposito modulo; la segreteria provvede a informare la direzione sanitaria ed amministrativa.

È inoltre possibile presentare reclami, previo appuntamento, direttamente alla direzione sanitaria o alla direzione amministrativa.

L'ambulatorio, una volta ricevute osservazioni, opposizioni o reclami (in qualunque forma) dall'utenza, dalle associazioni o da enti riconosciuti, provvede a dare una pronta risposta. Per le segnalazioni o i reclami di non immediata soluzione viene predisposta un'istruttoria tramite l'apposita modulistica.